

Journal Homepage: www.ijo-bs.com

International Journal of Business Society

Contents lists available at: https://www.ijo-bs.com/issue.html



هل يوجد علاقة بين انتهاك العقد النفسي وقدرة الموظفين على التوافق الاجتماعي فى المنظمات؟

IS THERE A RELATIONSHIP BETWEEN THE PSYCHOLOGICAL CONTRACT VIOLATION AND EMPLOYEES' ABILITY TO SOCIAL ADJUSTMENT IN ORGANIZATIONS?

Hager Mohamed Abou El Fadl Mostafa
Doctor of Business Administration, Faculty of Commerce, Cairo University

Information of Article

Article history:
Received: 15 Sep 2018
Received in revised form
Accepted: 15 Oct 2018
Available online: 27 Dec 2018

Keywords:
Psychological contract violation,
Pro-organization behavior,
Pro-social behavior,
Organizational citizenship behavior,
Social adjustment.

ABSTRACT

This study aims to investigate the impact of psychological contract violation on social adjustment. A random sample of customer service centers staff was selected in Telecommunication sector in Egypt. The researcher used the method of self-report to answer the survey and used the descriptive analytical method. The data was collected by surveying customer service employee's opinions. Findings of the study showed a negative relationship between psychological contract violation and social adjustment for the selected sample. This research will be limited to the staff of the customer service centers of the telecommunications companies operating in the Egyptian market in 2017 as well as to test the relationships specified in the research model.

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير انتهاك العقد النفسي على التكيف الاجتماعي. تم اختيار عينة عشوائية من موظفي مراكز خدمة العملاء بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر. استخدم الباحث طريقة التقرير الذاتي للإجابة على الاستطلاع واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تم جمع البيانات عن طريق استقصاء أراء العاملين بمراكز خدمة العملاء بقطاع تكنولوجيا المعلومات. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية بين انتهاك العقد النفسي والتكيف الاجتماعي للعاملين بخدمة العملاء بقطاع الاتصالات فى مصر. سوف يقتصر هذا البحث على موظفي مراكز خدمة العملاء لشركات الاتصالات العاملة في السوق المصري في عام 2017 وكذلك لاختبار العلاقات المحددة في نموذج البحث.

الكلمات المفتاحية: انتهاك العقد النفسي - السلوك المؤيد للمنظمة - السلوك المؤيد للمجتمع - سلوك المواطنة التنظيمية- التوافق الاجتماعي

1. مقدمة

يختلف العقد النفسي عن عقود/ اتفاقات العمل الرسمية أو حتى الاتفاقات الضمنية بين الطرفين، لأنه يقوم فقط على تصورات طرف واحد (Roehling, 1997). ويعرف انتهاك العقد النفسي بأنه "إدراك الفرد بأن المنظمة فشلت في الوفاء بواحدة أو أكثر من التزاماتها في حين أن الموظف قد أوفى بالتزاماته" (Robinson and Rousseau, 1994). وقد أثبتت الدراسات أيضا أن العاملون لا يتأثرون بانتهاكات العقود النفسية بنفس الشكل أو القوة، فالأمر يرجع إلى كونه قيمة مدركة تختلف من شخص لأخر (Coyle-Shapiro, 2002; Restubog and Bordia, 2006).

إن تصورات الموظفين بأن المنظمة قد أخفقت في الوفاء بالتزاماتها يؤدي إلى الشعور بالغضب والإستياء. ولذلك فإن تأثير انتهاك العقد النفسي هو أبعد بكثير مما يتوقعه أصحاب العلاقة التعاقدية (الموظف/المنظمة)، فبمجرد ادراك الموظف لهذا الانتهاك يبدأ الموظفون في إظهار ازدراء وإحباط وخيبة أمل ومشاعر سلبية أخرى نحو أي شيء في المنظمات سواء تجاه المديرين أو في مكان العمل (Dean et al., 1998) ، كما أنهم يصبحون أقل ارتياحا لوظائفهم، مما يؤدي بدوره إلى انخفاض الرغبة فى العمل، وعدم الرضا؛(Rousseau, 1989; Robinson & Morrison, 1997; Turnley & Feldman, 1999). وفقدان الولاء يغيير سلوكهم من خلال خفض سلوكيات الدور الإضافي (Jensen, 2009، Opland، & Ryan) أكد (Andersson, 1996) أنه عندما يدرك الموظف أن المنظمة تسعى إلى تحقيق النجاح الاقتصادي دون الاهتمام بعقده النفسية تجاهها، أى أنها تعطى أهمية أكبر لعقد المعاملات بدلا من عقد العلاقئية فأن ذلك سيؤدي إلى السخرية من قرارات المنظمة والتركيز على أنها تفتقر إلى النزاهة والإنصاف(Davis & Gardner, 2004).

ومن المتوقع فى هذه الحالة أن تتأثر الأبعاد الاجتماعية أيضا، مثل الشعور بعدم المعاملة بالمثل من قبل الطرف الآخر (العدالة)، وهو ما يؤثر سلباً على السلوك التعاوني الموجهه للزملاء فى العمل (Hallier & James, 1997). وفى هذه الحالة يصبح الموظف أقل استعدادا لبذل مجهود إضافي ولديه رغبة أقل في البقاء في مؤسسته (Alcover, Martínez-Iñigo, & Chambel, 2012 ; Kickul, Lester, & Belgio, 2004 ; De Hauw & De Vos, 2010). وقد تؤدى هذه القيم السلبية المدركة وانتشار الاستهزاء بقرارات المنظمة والتركيز على الافتقار للنزاهه والعدالة إلى خلل فى العلاقة بين الموظفين بعضهم البعض. فمن المتوقع أن لا يسعى الموظف إلى إقامة علاقات اجتماعية جيدة داخل المنظمة، وبالتالى قد تسبب شعور لدى الموظف بأنه ليس جزء من هذا المجتمع وبالتالى الشعور بعدم التوافق الاجتماعي مع زملاء العمل وعدم الارتياح العام بداخل مجتمع العمل.

ويعرف التوافق الاجتماعي بأنه "التغيرات التي تحدث في سلوك الفرد أو في اتجاهاته وعاداته بهدف مواءمة البيئة وإقامة علاقات منسجمة معها ومشبعة لحاجاتها ومتطلباتها" (الحفني،1975). أى أن التوافق الاجتماعي يعنى الشعور بالارتياح مع الآخرين والالتزام بالأخلاقيات العامة المتبعة في المنظمة والقدرة على مسايرتها وتفهم المعايير الاجتماعية والإمتثال للقواعد التي تفرضها تلك البيئة على أفرادها وتقبل التغيير الاجتماعي السليم والرغبة في العمل بهدف إفادة الجماعة، فتتماشى أهداف الفرد مع أهداف الجماعة (زيدان، ١٩٨٣).

ولا يقف التوافق عند التكيف مع البيئة، بل يمتد ليشمل القدرة على إحداث تغييرات في البيئة لتوائم متطلبات الفرد وتشبع رغباته، وبذلك فهو عملية إيجابية مؤثرة، وقد تتم عبر إعادة تنظيم الخبرة الشخصية (مقبل،2010). ومن مؤشرات حسن التوافق القدرة على المشاركة الاجتماعية داخل بيئة

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.2105

العمل والقدرة على إقامة علاقات طيبة مع المحيطين والقدرة على اكتساب وتطوير المهارات الاجتماعية بإختلافها وعدم الإحساس بمشاعر سلبية نحو التجمعات البشرية.

2. الدراسات السابقة

في دراسات أجراها كل من (Cantisano, Dominguez and Depolo ,2008 ; Cassar ,2001) حول دور خرق العقد النفسي والسلوك المؤيد للمجتمع، أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية بين خرق/انتهاك العقد النفسي والسلوك الاجتماعي المؤيد للمجتمع. حيث عرف السلوك المؤيد للمجتمع على أنه رغبة الموظف في مساعدة زملاء العمل (Wright and Sablynski ,2008)

وقدم (Turnley, Bolino, Lester and Bloodgood ,2003) بحثًا عن العلاقة بين الوفاء بالعقد النفسي وسلوكيات الموظف والتى تتضمن الأداء، والسلوك المؤيد للمجتمع الموجهة إلى المنظمة، والسلوك المؤيد للمجتمع الموجهة إلى الأفراد داخل المنظمة. أشارت النتائج إلى أن الوفاء بالعقد النفسي يرتبط ارتباطا وثيقا بالسلوك الموجه إلى المنظمة أكثر من السلوك الموجه إلى زملائه. كما وجد أن خرق العقد النفسي يرتبط سلباً مع المتغيرات الأخرى ذات الصلة مثل السلوك المؤيد للمجتمع (Suazo, 2011). لكن على الجانب الأخر أكد (Ugwu Leonard I., Oji Ijeoma , 2013) أن الخرق لن يتنبأ بالتأثير على السلوك الاجتماعي للموظف فى المنظمة بشكل عام.

يتضح مما سبق أن الدراسات أكدت على أن الخرق النفسي يوثر سلبياً على السلوك الاجتماعي بشكل عام، فهل أيضاً يؤثر على التوافق مع مجتمع العمل؟

ومن هنا نشأ السؤال البحثي "هل ادراك الموظف بأن تعرضة للانتهاك يوثر تأثيرا سلبيا على التوافق الاجتماعي؟"

وأكد كلا من (Tsui, Pearce, Porterand Tripoli, 1997) أن العلاقة بين العمال ورب العمل، تختلف عن العلاقة بين العمال والمنظمة وهذا يعنى اختلاف العقد النفسي في كل حالة. كما أكدت دراسة (مصطفي، 2016) أن هناك فرق بين الشعور بالانتهاك من قبل المنظمة و من قبل المدير. فبفحص عينة الدراسة وجد أن بعض العاملين شعر بالانتهاك من قبل المنظمة لكنه يشعر بالوفاء من جهة المدير أو العكس. لذلك فقد نميز بين نوعي الانتهاك (من قبل المنظمة/ من قبل المدير). ولذلك فرق البحث بين نوعين من الانتهاكات (من قبل المنظمة/ من قبل المدير)، وعليه نشأ تساؤلين فرعين للبحث هما:

" هل ادراك الموظف بأنه تعرض للانتهاك من قبل المنظمة يوثر تأثيرا سلبياً على التوافق الاجتماعي؟"

" هل ادراك الموظف بأنه تعرض للانتهاك من قبل المدير يوثر تأثيرا سلبياً على التوافق الاجتماعي؟"

3. المنهجية

سعت الدراسة إلى اختبار العلاقة الارتباطية بين التوافق الاجتماعى وانتهاك العقد النفسي من قبل المنظمة والمدير. أكد (Hiltrop, 1995) أنّ العقد النفسي يعطي الأمان والاستقرار، وانتهاكه بالضرورره يؤدى إلى حالة من الارتباك وعدم الشعور بالأمان. أى أنه من المتوقع وجود ربط محتمل بين الانتهاك أو الخرق الذى قد يحدث من جانب المنظمة في بعض الأبعاد المادية مثل المكافأة أو تغيرات العقود أوالتقلص التنظيمي والذى يؤدي إلى وجود عوائق تمنع الوصول إلى التوافق الاجتماعى.

ومن هنا ينشأ السؤال البحثى "هل يمكن أن يحدث نوع من التوافق الاجتماعي للعامل فى ظل احساسه بانتهاك العقد النفسي من المنظمة أو المدير؟" ولم يستدل الباحث على دراسات اهتمت بفهم العلاقة بين المصطلحين بشكل واضح، لكن (Parks & Schedemann ,1994) أكدا على أن الصحة النفسية للعاملين في بيئة العمل تعمل على توفير نوع من التوافق مع هوية المنظمة. وتمثل الصحة النفسية حجر الأساس في الوصول للتوافق النفسي (زهران، 1982).

وعليها تم صياغة الفروض كما يلى:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلاله إحصائية بين التوافق الاجتماعى وانتهاك العقد النفسي من قبل المنظمة.

الفرض الثانى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلاله إحصائية بين التوافق الاجتماعى وانتهاك العقد النفسي من قبل المدير.

1.3 عينة الدراسة

نظراً لمحددات الوقت والجهد والتكلفة فإنه يصعب استخدام أسلوب الحصر الشامل لجمع البيانات، وتم استخدام أسلوب العينة، والعينة المختارة عبارة عن عينة عشوائية من العاملين دون الإدارة العليا بقطاع خدمة العملاء Call Center في شركات الاتصالات العاملة بالسوق المصري لسنة 2017. تم اختيار العينة من خدمة العملاء التى تتعامل مع العميل عن طريق الهاتف كنوع من التوحيد للظروف وطرق التقييم للأداء التي تتمتع بها الوظيفة. اختار الباحث في الدراسة قطاع خدمه العملاء لثلاث أسباب:

أولا: تقييم أداء العاملين في مجال خدمه العملاء بشكل عام وفى شركات الاتصالات بشكل خاص وتقوم على نفس المعايير.

ثانيا: أغلب المعايير يتم تقييمها عن طريق نظام الكتروني لا يتم فيه التدخل البشرى وتتمثل في:

- ساعات الجهوزية ready time
- المكالمات المهملة alert time out
- التحكم في الوقت AHT، (Average of handling time)

ثالثا: هناك مقياس واحد يتم عن طريق العنصر البشرى وهو تقييم درجة الجودة في أداء المكالمات. ويتم الحكم على هذا العنصر عن طريق عدة محاور وتتمثل فيما يلى:

- سيناريو المكالمة "تحيه البداية/ نهاية المكالمة/ شكر العميل على الانتظار".
- الأسلوب واللباقة "القدرة على استخدام الصوت/ الالفاظ المناسبة".
- التواصل "عدم الانقطاع عن العميل خلال المكالمة"
- الذكاء المهني "القدرة على حل المشكلات والتحايل على العقبات/ التركيز/ تفهم طلبات العملاء".
- التعاون والمصداقية "القدرة على ايجاد حلول بديله للعميل لحل مشكلته أو فرص جديده تهدف إلى تقديم خدمه أفضل".
- القدرة على الوصول للمطلوب.

2.3 أدوات قياس متغيرات الدراسة

استخدم الباحث مقياس (Rousseau, 1989) لقياس مدى ادراك الفرد لشعور بالانتهاك عن طريق سؤال المبحوث عن مشاعره تجاه المنظمة. لكن بالتحليل تبين من العمليات الإحصائية أن هناك فرق بين الشعور بالانتهاك من قبل المنظمة ومن قبل المدير. وبفحص العينة الاستطلاعية وجد الباحث أن هذا الاختلاف يؤثر على نتائج البحث. ففي هذه الحالة نجد أن مقياس الانتهاك الكلى لن يعبر عن الشعور الشديد بالانتهاك بسبب تداخله مع "شعور الوفاء" للجانب الأخر. لذلك، وحرصا على النتائج وجد الباحث أن تميز مصدر الانتهاك له بالغ الأثر في صدق النتائج. ويتفق ذلك مع كل من (Tsui, Pearce, Porterand Tripoli, 1997) حيث أكدوا أن العلاقة بين العمال ورب العمل، تختلف عن العلاقة بين العمال والمنظمة وهذا يعنى اختلاف العقد النفسي في كل حالة. المقياس يحتوي على (12) عبارة، استخدمت فيها طريقة التقرير الذاتي، ويطلب من المستقصي منه تحديد مدى اتفاقه المستقصي منه مع البند على مقياس "Likert Scale" الخماسي. طلب الباحث من المستقصي منهم تحديد مدى مناسبة عبارات المقياس لقياس

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.2105

محاور متغير انتهاك العقد النفسي، ومدى مناسبة كل عبارة للمجال الذي تنتمي إليه. وجعلت الخيارات الأتية للحكم على العبارات (أوافق تمام/ أوافق/ محايد/لا أوافق/ لا موافق تماما)، ثم جُمعت الإستمارات من المستقصي منهم وفُرغت إجاباتهم في جداول خاصة.

ولقياس المتغيرات استخدم الباحث مقياس التوافق لهيو. إم .بل، والذي أعده باللغة العربية محمد عثمان نجاتي لقياس التوافق الاجتماعي والذى يتضمن (24) عبارة. واستخدم الباحث مقياس التوافق لهيو. إم .بل بسبب وضوح فقراته وسهولة فهمها، كما أنه استخدام في كثير من الدراسات التربوية والنفسية واثبت مصداقيتها وثباتها.

3.3 العينة الاستطلاعية

قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة علي عينة استطلاعية 30 مفرده من العاملين بخدمة العملاء Call Center بشركات الاتصالات وذلك للتحقق من صدق وثبات الأدوات.

وبعد أن قام الباحث باختبار المقياس في صورته الأولية في دراسة استطلاعيه قوامها 30 مفرده من العاملين بخدمه العملاء بشركات الاتصالات الأربع، وكان المقياس يحتوي على (24) عبارة للتوافق الاجتماعى و(18) عبارة لانتهاك العقد النفسي، استخدمت فيها طريقة التقرير الذاتي، ويطلب من المستقصي منه تحديد مدى اتفاقه المستقصي منه مع البند على مقياس "Likert Scale" الخماسي. طلب الباحث من المستقصي منهم تحديد مدى مناسبة عبارات المقياس لقياس محاور متغير التوافق الاجتماعى، ومدى مناسبة كل عبارة للمجال الذي تنتمي إليه. وجعلت الخيار التالي للحكم على العبارات (اوافق تمام/ اوافق/ محايد/لا اوافق/ لا اوافق تماما)، ثم جُمعت الاستمارات من المستقصي منهم وفُرغت إجاباتهم في جداول خاصة.

وتم قياسه صدق الاستبيان عن طريق حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان. و تم حساب الثبات عن طريق قياس:

- معامل الفا كرونباخ Alpha Cronbach
- طريقة التجزئة النصفية Split-half
- جيوتمان Guttman

وقد أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (0.01 – 0.05) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان. وجميع قيم معاملات الثبات دالة عند مستوى 0.01 مما يدل على صدق وثبات الاستبيان.

4.3 العينة الفعلية

تمثلت في العاملين بخدمة العملاء Call Center بشركات الاتصالات العاملة في قطاع الاتصالات بالسوق المصري. وقام الباحث بتوزيع 400 قائمة استقصاء تحسباً لأى اخفاق يحدث بعد استرداد القوائم. وتم جمع عدد 373 قائمة صحيحة منها 23 قائمة غير صحيحة وليصبح العدد النهائي محل الدراسة هو350 قائمة.

4. تحليل البيانات

وبتحليل التوزيع الوصفى لأفراد عينة البحث تبين أن 208 من أفراد عينة البحث ذكور بنسبة 59.4%، بينما 142 من أفراد عينة البحث إناث بنسبة 40.6%. 133 من أفراد عينة البحث يعملون بالمصرية للاتصالات بنسبة 38%، بينما 80 فرد يعملون بشركة اتصالات بنسبة 22.9%، 74 فرد يعملون بشركة موبينيل بنسبة 21.1%، وأخيرا 63 فرد يعملون بشركة فودافون بنسبة 18%.بالنسبة للسن فإن 164 فرد تراوحت أعمارهم من 30 لأقل من 40 سنة بنسبة 46.9%، ويليهم 111 فرد أقل من 30 سنة بنسبة 31.7%، وأخيرا 75 فردا من 40 سنة فأكثر بنسبة 21.4%. أما سنوات عملهم بخدمة العملاء فأن 144 من أفراد عينة البحث تراوحت عملهم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 41.1%، ويليهم 125 فرد أقل من 5 سنوات بنسبة 35.7%، وأخيرا 81 فرد 10 سنوات فأكثر بنسبة 23.1% . (مرفق جدول 1)

وللتحقق من صحة الفروض تم عمل مصفوفة ارتباط بين التوافق الاجتماعى وانتهاك العقد النفسي . وبلغت درجة الارتباط بين التوافق الاجتماعي والانتهاك من قبل المنظمة- 0.625، وبين التوافق الاجتماعي والانتهاك من قبل المدير - 0.911. أما درجة الارتباط بين التوافق الاجتماعي ومقياس الانتهاك النفسي الكلي فقد بلغ - 0.836. (مرفق جدول 2)

وقد اثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسي قوي بين التوافق الاجتماعى ومقياس الانتهاك النفسي الكلي. كما وجد علاقة ارتباط عكسي أيضاً بين كلاً من التوافق الاجتماعى ومقياس الانتهاك النفسي من قبل المدير والمنظمة. أى أنه كلما زاد الانتهاك من قبل المنظمة أو المدير كلما قل التوافق الاجتماعي. وكما يلاحظ أن الشعور بالانتهاك للعقد النفسي من قبل المدير كان أعلى بشكل واضح عنه فى حالة المنظمة. وعليها يتم قبول الفروض.

5. النتائج والمناقشة

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود ارتباط عكسي بين الشعور بالانتهاك (سواء من قبل المنظمة أو المدير) والتوافق الاجتماعى. أى أن العامل عندما يشعر أن المنظمة /المدير لم تحفظ وعودها والتزاماتها فأنه يشعر أيضاً انه غير متوافق اجتماعياً مع الزملاء. فهو غير قادر على التوافق مع قيم وأفكار المجتمع. فلم تكن بيئة العمل مقابلة لتوقعاته وبالتالى فهو يسعي إلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين به واكتساب وتطوير مهاراته الاجتماعية. وقد يصل الأمر إلى الشعور بمشاعر سلبية نحو التجمعات البشرية فى مجتمع العمل بشكل عام. وقد أظهرت النتائج أيضا أن الانتهاك من قبل المنظمة أشد أثراً منه فى حالة أنه من قبل المدير.

ويمكن تفسير النتيجة السابقة أن الانتهاك أو الخرق الذى قد يحدث من جانب المنظمة في بعض الأبعاد المادية مثل المكافآت والذى يؤدى إلى وجود عوائق اقتصاديه تمنع وجود توافق نفسى للعامل وكما يتضح من (عوده ومرسى، 1984). ويؤكد (مرسي ومحمد، 1986) أن نقص المال وعدم توفرالإمكانات المادية تمثل عائقا يمنع كثير من الناس من تحقيق أهدافهم في الحياة وقد يسبب لهم الشعور بالإحباط، فالفقر يعتبر عائقا يمنع من إشباع الحاجات الأساسية ويسبب الألم وسوء التوافق بشكل عام لكنه يظل غير موجهه للزملاء كما فى حالة الانتهاك من قبل المدير.

وأما فى حالة شعور الانتهاك من قبل المديرفيؤدي ذلك إلى تداعيات أكبر على الجانب الاجتماعي عنه فى حالة الانتهاك من قبل المنظمة. وفى هذه الحالة فأن العامل يدرك أن الأمر أشد عليه وموجه له شخصياً. فيبدأ العامل بتجنب زملاء العمل بشكل اكبر و بشكل لافت اضافة الى الاحداث الاجتماعية التى تجمعه مع المدير ومن ثم يقلل من علاقاته بشكل عام داخل المنظمة. فلا يسعى إلى إقامة علاقات صداقة مثلا او المشاركة فى أحداث اجتماعية او أسرية، وبالتالى فأنه يشعر أنه لا يتنمى لهذا المجتمع. وهذا قد يختلف عن الانتهاك من قبل المنظمة فقد يشعر العامل بالانتهاك لعقده النفسي الذى يؤثر على عطاءه تجاه المنظمة لكن يكون تأثيره أقل على العلاقات الاجتماعيه مع زملاء العمل مثل المجاملات الشخصية والتعاطف الشخصي ومحاولة كسب اصدقاء خارج نطاق العمل.

ويجب أيضا أن نؤكد أن الدراسة الحالية تقيس العلاقة في نقطة زمنية واحدة. ومن خلال الدراسة الاستطلاعه ايضا لاحظ الباحث أن المنظمة تمر ببعض التغيرات الهيكلية والتنظيمية منذ سنوات، والتى قد تؤثر على النتائج. لذلك من المفيد إعادة دراسة العلاقة فى بيئات مختلفة أكثر استقراراً.

وقد اتفقت النتائج الحالية مع نتائج الدراسات السابقة، حيث أن انتهاك العقد النفسي أدى إلى نتائج سلبية على جميع السلوكيات الإيجابية فى المنظمة. حيث أكدت دراسات المواطنة التنظيمية على وجود نتائج سلبية فى حالات الشعور بالخرق أو الانتهاك للعقد النفسي (Mark & Anderson, 2008; Anggraeni, Dwiatmadja, & Yuniawan, 2017) كما اتفقت مع دراستى كلاً من Cantisano, Dominguez and Depolo (2008), and Cassar (2001) أن الموظف عندما يشعر بالانتهاك يقلل من السلوكيات الطوعية الموجهة تجاه المنظمة بشكل عام، كما اتفقت أن إبرام العقد النفسي يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالسلوك الاجتماعي الموجه إلى المنظمة أكثر من السلوك الاجتماعي المؤيد والموجه للزملاء.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.2105

6. الخلاصة والتوصيات

إن تصور الموظفين بأن المنظمة قد أخفقت في الوفاء بالتزاماتها يؤدي إلى شعورهم بالغضب والإستياء, وتتغير سلوكياتهم تجاه المنظمة حيث يسعوا إلى خفض معدل السلوكيات التي تؤدي دورا خارج نطاق عملهم وأقل استعدادا لبذل مجهود إضافي.

وهذا يعنى ان التوافق الاجتماعي هو الشعور بالارتياح مع الآخرين والالتزام بالأخلاقيات العامة المتبعة في المنظمة والقدرة على مسايرتها وتفهم المعايير الاجتماعية والإمتثال للقواعد التي تفرضها تلك البيئة على أفرادها وتقبل التغيير الاجتماعي السليم والرغبة في العمل بهدف إفادة الجماعة، فتتماشى أهداف الفرد مع أهداف الجماعة.

ويتضح أن الدراسات أكدت على أن الخرق أو الانتهاك للعقد النفسي يوثر بنسبة أقل على العلاقة مع الزملاء. لكن يظل التساؤل:

هل يؤدى هذا الشعور بالانتهاك إلى احساس الفرد بكونه جزء من المجتمع أم لا؟

هل تتغير قدرته على التوافق النفسي مع اختلاف مصدر الانتهاك (المدير/ المنظمة)؟

وأكد (Hiltrop, 1995) أنّ العقد النفسي يعطي الأمان والاستقرار، وانتهاكه بالضروره يؤدى إلى حالة من الارتباك وعدم الشعور بالأمان. ولم يستدل الباحث على دراسات اهتمت بفهم العلاقة بين المصطلحين بشكل واضح، لكن (Parks & Schedemann ,1994) أكدا على أن الصحة النفسية للعاملين في بيئة العمل تعمل على توفير نوع من التوافق مع هوية المنظمة. وهدفت الدراسة إلى بحث أثر الانتهاك للعقد النفسي على التوافق الاجتماعى بالمنظمة.

وقد تم استخدام أسلوب العينة، والعينة المختارة عبارة عن عينة عشوائية من العاملين دون الإدارة العليا بقطاع خدمة العملاء Call Center في شركات الاتصالات العاملة بالسوق المصري. وتم اختيار العينة محل الدراسة من خدمة العملاء لتصل إلى 350 قائمة. كما استخدم الباحث مقياس (Millward and Hopkins ,1998) لقياس مدى ادراك الفرد لشعوره بالانتهاك عن طريق سؤال المبحوث عن مشاعره تجاه المنظمة. واستخدم الباحث مقياس التوافق لهيو. إم .بل، والذي أعده باللغة العربية محمد عثمان نجاتي. وقد أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسي بين التوافق الاجتماعى والعقد النفسي بشقية، وعليها تم قبول الفروض.

كما يمهد البحث الطريق للعديد من الأبحاث الأخرى عن الانواع الاخرى من التوافق مثل التوافق الشخصي والنفسي، اضافة الى أنه يقترح قياس نفس التأثير على البيئات المختلفة نظراً لاختلاف الثقافات الخاصه بالمجتمع أو بيئة العمل والعقود النفسية مع اختلاف الوظائف لتفهم مدى اتفاقها مع النتائج الحالية، وكذلك لقياس درجة تأثير الانتهاك فى ظل الاختلافات لاستكشاف عوامل أخرى مؤثرة على العلاقة.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.2105

References

Banerjee N., Siddhanta S. and Bandopadhyay G. 2012. The Effect of Marketing Communication on Sales Performance: A Study on the Personal Care Industry in India, *European Journal of Social* Sciences, 28(3).

Alcover, C.M., Martinez-Inigo, D. and Chambel, M.J. (2012) "Perceptions of Employment Relations and Permanence in the Organization: Mediating Effects of Affective Commitment in Relations of Psychological Contract and Intention to Quit". Psychological Reports, Vol.110. pp. 839-853. http://dx.doi.org/10.2466/01.07.21.PR0.110.3.839-853

Andersson, L. M. (1996), "Employee cynicism: An examination using a contract violation framework", Human Relations, Vol. 49 No.11, pp. 1395-1418. https://doi.org/10.1177/001872679604901102

Anggraeni, A., Dwiatmadja, C., & Yuniawan, A. (2017), "The role of psychological contract on employee commitment and organisational citizenship behaviour: A study of Indonesian young entrepreneurs in management action", SA Journal of Industrial Psychology, Vol. 43 No.9. doi:https://doi.org/10.4102/sajip.v43i0.1409

Cantisano ,G.T., Dominguez, F.M.J. and Depolo, M., (2008), "Psychological contract breach and outcomes: Combining meta-analysis and structural equation models", Psicothema, Vol. 20 No.3, pp. 487-496. http://www.jfranciscomorales.es/1.pdf

Coyle-Shapiro, J.A.M. (2002), "A psychological contract perspective on organizational citizenship behaviors", Journal of Organizational Behavior, Vol. 23, pp. 927-46. http://eprints.lse.ac.uk/831/

Davis, W. D., & Gardner, W. L. (2004), "Perceptions of politics and organizational cynicism: An attributional and leader–member exchange perspective", The leadership quarterly, Vol. 15 No.4, pp. 439-465. http://dx.doi.org/10.1016/j.leaqua.2004.05.002

De Hauw, S., & De Vos, A. (2010), "Millenniais' Career Perspective and Psychological Contract Expectations: Does the Recession Lead to Lowered Expectations?", Journal of Business and Psychology, Vol. 25 No.2, pp. 293-302. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/40605787

Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. Academy of Management review, Vol. 23 No.2, pp. 341-352. doi: 10.5465/AMR.1998.533230

Hallier. J. , James, P., (1997) "Management enforced job change and employee perceptions of the psychological contract", Employee Relations, Vol. 19 Issue: 3, pp.222-247, https://doi.org/10.1108/01425459710176963

Hiltrop, J.M. (1995)."The changing psychological contract: the human resource challenge of the1990s",European Management Journal, Vol. 13 No.3. http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/026323739500019H

Jensen, J. M., Opland, R. A., & Ryan, A. M. (2009), "Psychological contracts and counterproductive work behaviors: Employee responses to transactional and relational breach", Journal of Business Psychology, Vol. 25, pp. 555-568. doi:10.1007/s10869-009-9148-7

Kickul, J., Lester, S. W., & Belgio, E. (2004), "Attitudinal and behavioral outcomes of psychological contract breach: A cross cultural comparison of the United States and Hong Kong Chinese", International Journal of Cross-Cultural Management, Vol. 4, pp. 229-252. https://doi.org/10.1177/1470595804044751

Mark M. Suazo, Eugene F. Stone and Romero, (2011) "Implications of psychological contract breach: A perceived organizational support perspective", Journal of Managerial Psychology, Vol. 26 Issue: 5, pp.366-382, https://doi.org/10.1108/02683941111138994

Mark V. Roehling, (1997) "The origins and early development of the psychological contract construct", Journal of Management History, Vol. 3 Issue: 2, pp.204-217, https://doi.org/10.1108/13552529710171993

Mark, H.and Anderson, S., (2008), "A conceptual model of the effect of psychological contracts and associated fairness perceptions on customer service organizational
citizenship behavior", Journal of Vocational Behaviour, Vol.102, pp. 1511-1562.

McLean Parks, J. & Schmedemann, D. A.(1994), "When promises become contracts: implied contracts and handbook provisions on job security", Human Resource Management, Vol.33 No.3, pp. 403-423. DOI: 10.1002/hrm.3930330309

Millward, L. J., & Hopkins, L. J. (1998) "Psychological Contracts, Organizational and Job Commitment", Journal of Applied Social Psychology, Vol.28, pp. 1530-1556. http://dx.doi.org/10.1111/j.1559-1816.1998.tb01689.x

Morrison, E.W. and Robinson, S.L. (1997), "When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops", Academy of Management Review, Vol.22, pp. 226-256. http://www.jstor.org/stable/259230

Restubog, S.L.D., Bordia, P. and Tang, R.L. (2006), "Effects of psychological contract breach on performance of IT employees: the mediating role of affective commitment", Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.79, pp. 299–306. DOI: 10.1348/096317905X53183.

Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). "Violating the psychological contract:not the exception but the norm", Journal of Organizational Behavior, Vol.15. DOI: 10.1002/job.4030150306

Rousseau, D. M. (1989), "Psychological and Implied Contracts in Organizations", Employee Responsibilities and Rights Journal,Vol.2, pp.121-139. http://dx.doi.org/10.1007/BF01384942

Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. M., & Tripoli, A. M. (1997), "Alternative approaches to employee-organization relationship: Does investment in employees pay off", Academy of Management Journal, Vol. 40 No.5. doi: 10.2307/256928

Turnley, W.H. & Feldman, D.C. Human Relations, (1999), "The Impact of Psychological Contract Violations on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect, Human Relations", 1999, Vol.52, No.7, pp. 895. https://doi.org/10.1023/A:1016971222029

Ugwu Leonard I., Oji Ijeoma , (2013), "Psychological Contract Breach, Work-Family Conflict and Self-Efficacy as Predictors of Pro-Social Behaviour among a Sample of Nigerian Bank Employees", International Review of Social Sciences and Humanities, Vol. 6, No. 1, pp. 135-145. http://connection.ebscohost.com/c/articles/93453054/psychological-contract-breach-work-family-conflict-self-efficacy-as-predictors-pro-social-behaviour-among-sample-nigerian-bank-employees

Vi s: occurrence and relationships", Journal of

W act fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behavior", Journal of Vocational Behaviour,Vol.45, , pp. 78-99. doi=10.1.1.864.7207&rep=rep1&type=pdf

Wright CW, Sablynski CJ., (2008), "Procedural justice, mood, and prosocial personality influence on organizational citizenship behavior", North American Journal of Psychology. Vol.10, pp. 397–412.

1. الحفني، عبد المنعم (1975)، "موسوعة علم نفس التحليل النفسي"، مجلد 1، مكتبة متولي ، القاهرة.
2. زهران، حامد (١٩٨٢)، "الصحة النفسية والعلاج النفسي"، ط٢، عالم الكتب، القاهرة.
3. زيدان, السيد عبد القادر (1983)، "دراسة مقارنة للعلاقة بين الدراسة الجامعية والتوافق النفسي فى جامعتي الملك سعود والامام محمد بن سعود الإسلامية فى المملكه العربية السعودية"، الرياض، مركز البحوث، جامعه الملك سعود.
4. عودة محمد ، ومرسى كمال (1994)، "الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام"، دار القلم، الكويت.
5. مرسى كمال وعودة محمد (1986)، " الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام"، ط2 ،دار القلم، الكويت.
6. مقبل، مرفت عبدربه عايش (2010)، "التوافق النفسي وعلاقته بقوة الأنا وبعض المتغيرات لدى مرضى السكري في قطاع غزة"، الماجستير، بحث غير منشور.
7. نجاتي، محمد عثمان (1989)، "الحديث النبوي وعلم النفس". دار الشروق، القاهرة، مصر.
8. مصطفي، هاجر (2016)، "أثر التوافق النفسي على العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء البشري في حالات انتهاك العقد النفسي". دكتوراه. بحث غير منشور.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.2105

Appendix

جدول (1) التوزيع الوصفى لأفراد عينة البحث

	العدد	النسبة%
الجنس		
ذكر	208	%59.4
أنثى	142	%40.6
الشركة التي تعمل بها		
المصرية للاتصالات	133	%38
فودافون	63	%18
موبينيل	74	%21.1
اتصالات	80	%22.9
السن		
أقل من 30 سنة	111	%31.7
من 30 سنة لأقل من 40 سنة	164	%46.9
من 40 سنة فأكثر	75	%21.4
عدد سنوات العمل بخدمة العملاء		
أقل من 5 سنوات	125	%35.7
من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات	144	%41.1
من 10 سنوات فأكثر	81	%23.1
انتهاك العقد النفسي		
الانتهاك من قبل المنظمة	404	%52.1
الانتهاك من قبل المدير	371	%47.9

5. تحليل البيانات والنتائج

وللتحقق من صحة الفروض تم عمل مصفوفة ارتباط بين التوافق الاجتماعى وانتهاك العقد النفسي والجدول التالي يوضح قيم معاملات الارتباط:

جدول (2) مصفوفة الارتباط بين التوافق الاجتماعى وانتهاك العقد النفسي

	الانتهاك من قبل المنظمة	الانتهاك من قبل المدير	انتهاك العقد النفسي ككل
التوافق الاجتماعي	*0.625 -	**0.911 -	**0.836 -

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.2105